

## A Kamarai Minőségi Szempontrendszer (KAMSZER)

A Kamarai Minőségi Szempontrendszer (a továbbiakban. KAMSZER) egy érték alapú minőségfogalom követelményrendszere, amely vállalati mérettől és szakmától függetlenül minden duális képzőhelyre alkalmazható. A nyilvántartásba-vételi eljárás során, a szervezetnek igazolnia kell a KAMSZER elemeinek a meglétét vagy előkészítettségét. Az alábbi, egymáshoz szorosan kapcsolódó elemekből áll:

- a teljes képzési rendszerhez kapcsolódó folyamatszemplélet,
- képzési tevékenység leírása és céljának meghatározása,
- minőségcél meghatározása és kapcsolata a tevékenység céljával,
- mérés és ellenőrzés,
- vevői elégedettség,
- vezetői felelősség meghatározása és a felelősök kijelölése,
- helyesbítő tevékenységek tervezése,
- dokumentumkezelés.

### 1.Folyamatszemplélet

Lényege, hogy a duális képzőhely átlássa, hogy a saját tevékenysége egy nagyobb rendszer része, amely maga a szakképzés. Meg kell tudnia határozni azokat a pontokat a saját tevékenységében, ahol közvetlenül kapcsolódik a szakképzési folyamatokhoz. Ennek részeként ki kell alakítani és fejleszteni a saját folyamatmenedzsmentjét, amelynek keretében meg kell terveznie, hogy mit, milyen sorrendben és hogyan fog oktatni a tanulónak. A folyamatszempléletnek így egyik alapja a képzési program lehet. **4. melléklet**

### 2. A képzési tevékenység leírása és a céljának meghatározása

A képzési tevékenység céljának tartalmaznia kell egy objektív és egy szubjektív cél is. Objektív cél lehet a tanulók szakirányú oktatása, a szubjektív cél pedig a duális képzőhely saját célja, törekvése kell, hogy legyen. Ilyen lehet pl. a Szakmai Kiváló Tanulója Versenyre (SZKTV) vagy egyén tanulmányi versenyekre való felkészítés és a versenyen való eredményes szereplés, döntőbe jutás stb.

### 3.Minőségcél meghatározása

A minőségcél a minőség egyik alapja. A képzési folyamatnak van egy végeredménye, ami adott esetben a sikeres szakmai záróvizsga, de ezen felül meg kell határozni azt a minőségi szintet is, amit a duális képzőhely meg akar valósítani. A minőségcél legfeljebb egy évre kell kitűzni és annak lejártával felül kell vizsgálni. Minőségcél lehet egy olyan plusz, ami a végeredményt az elérendő minimum szintnél magasabbra helyezi. Pl. cukrászsütemények esztétikai értéke, amit a kirakatban is el lehet helyezni. A minőségcélnek összhangban kell lennie a programtervekben, a képzési és kimeneti követelményekben és a képzési programban meghatározottakkal. **1-2. melléklet**

#### 4. Mérés és ellenőrzés

A duális képzőhelynek mérni és ellenőrizni kell a tevékenysége során alkalmazott módszerek hatékonyságát, amelynek adatokon kell alapulnia. Ez lehet vevői elégedettségmérés is, azonban ekkor nem a folyamaton belül mérünk, hanem a végeredmény tekintetében. Ez lehet a tanulók érdemjegye, versenyeken való eredményei, vásárlók, szakképző intézmény dokumentált visszajelzései. **5-6-7. melléklet**

#### 5. Vevői elégedettség

A szakképzés rendszerében a „vevő” definiálása két szinten is lehetséges. Egyrészt lehet vevő a munkaerőpiac, felhasználói szerepben lehet vevő a szolgáltatást igénybe vevő vagy terméket megvásároló klasszikus vevő, másrészt, maga a tanuló, illetve a szakképző intézmény is. A vevői elégedettség mérés célja, hogy a szükséges fejlesztést szolgálja, tehát nem csupán az elvégzett tevékenységet minősíti. Fontos, hogy a vevői elégedettséget ki is kell értékelni és szükség esetén ennek alapján kell meghatározni az esetleges fejlesztési feladatokat. **5-6-7. melléklet**

#### 6. Vezetői felelősség meghatározása és a felelősök kijelölése

A duális képzőhely vezetőjének a feladata a minőségpolitika meghirdetése és folyamatos felülvizsgálata, a minőségügyi vezető kijelölése, valamint a minőségcélok eléréséhez szükséges erőforrások biztosítása. Ezen felül felelős a kialakított rendszer rendszeres felülvizsgálataért és döntést hoz a fejlesztéshez szükséges intézkedésekről. A vezetői felelősség kiterjed a belső önértékelési feladatokra is. Ennek keretében a duális képzőhely vezetője legalább évente egyszer átvizsgálja a rendszer működését. Az átvizsgálásokat dokumentálni kell. Ezeket a feladatok egy egyéni vállalkozó esetében, egy személyben maga a vállalkozó is elláthatja. **3. sz. melléklet**

#### 7. Helyesbítő tevékenységek

A működés során ténylegesen bekövetkezett problémák kezelését, ezen belül azok észlelését, okainak kivizsgálását, dokumentálását, valamint a feltárt problémák forrásának a megszüntetésére irányuló intézkedések bevezetését és azok eredményeinek vizsgálatát foglalja magában, a hibák megismétlődésének megelőzése érdekében. A duális képzőhely vezetőjének kötelessége beavatkozni a folyamatokba, ha azt tapasztalja, hogy a működése során bármilyen probléma merül fel. A helyesbítő tevékenység módját és határidejét is meg kell határozni. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a duális képzőhelynek gondoskodnia kell a rosszul teljesítő tanulók azonosításáról, nyomon követéséről. Meg kell állapítani a nem megfelelő teljesítmény okát és mértékét és meg kell akadályoznia a rosszul teljesítő tanulók képzését. Ez a tevékenység azért is kiemelten fontos, mert a duális képzőhely felelősségére visszavezethető rossz tanulói teljesítmény szankcionálási eljárást von maga után. A helyesbítő tevékenység során ki kell térni a megelőző tevékenységekre is, ez lehet már a képzés kezdetén a jogszabály által lehetőségként biztosított kiválasztási eljárás is.

A duális képzőhelynek rendelkeznie kell a tevékenységével kapcsolatos panaszok kezelésére szolgáló eljárással, amelyben meghatározza, hogy minden panasszal konstruktívan, részleghajlás nélkül, ésszerű határidőn belül foglalkozik. Ennek az eljárásrendnek nyilvánosan elérhetőnek kell lennie. **8. sz. melléklet**

## 8. Dokumentum és feljegyzéskezelés

A duális képzőhelyek a KAMSZER teljesülése érdekében kötelesek az eljárásaikat teljeskörűen dokumentálni a vonatkozó jogszabályokban foglaltakat, akként, hogy a dokumentációs eljárás a lehető legkevesebb papír alapú dokumentumot és adminisztrációs kötelezettséget eredményezzen. Amelyet viszont a minőségi szempontrendszer működtetéséhez mindenképpen meg kell alkotni, azzal rendelkeznie kell a duális képzőhelynek. Olyan előírásrendszer kialakítására kell törekedni a szükségesség-arányosság elvének megfelelően, amely a legkevesebb dokumentum előállításával képes biztosítani a teljes körűséget.

A minőségcélok meghatározása tekintetében mellőzhető a dokumentálása, ha

- a tárgyévben részt vett legalább 8 órás szakmai/minőségbiztosítási képzésen,
- a tárgyévben részt vett legalább egy szakmai kiállításon,
- a tárgyévben előfizetett szakmai folyóiratra,
- a tárgyévben a duális képzőhely legalább egy tanulója részt vett valamilyen szakmai tanulmányi versenyen. A részvételt igazolni kell.

A dokumentálást úgy kell kialakítani, hogy az adott duális képzőhely jellemzőit (szervezet nagysága, személyzet képessége, tanulók létszáma, képzés típusa) figyelembe vesszük.

A dokumentálás keretében feljegyzéseket kell készíteni, amelynek biztosítaniuk kell az elvégzett feladatok igazolását, valamint igazolniuk kell a megfelelést.

A dokumentált eljárás keretében a duális képzőhelynek szabályoznia szükséges legalább

- a dokumentumok formai és tartalmi követelményeit,
- a felhasználásukra jogosultak körét,
- az azonosítás módját,
- az adatvédelem biztosítását,
- az ellenőrzést a kiadás előtt,
- a folyamatos felülvizsgálatot,
- verziókövetést, azonosítást,
- a dokumentumok elosztását,
- tárolásuk, iktatásuk helyét és módját,
- a hozzáférésükre jogosultak körét,
- megőrzésük idejét,
- a selejtezésük idejét és módját.

*Dokumentáció típusai:*

- Alapdokumentumok: rögzítik a duális képzőhely tevékenységének keretei, a vonatkozó jogszabályok, belső szervezeti szabályok és a vevői elvárások alapján. Pl.: Nyilvántartásba vételhez kapcsolódó dokumentumok, jegyzőkönyv, értesítés, hatósági bizonyítvány, végzések, működési engedélyek, bizonyítványok, tanúsítványok.

- Működést rögzítő dokumentumok: A működést rögzítő dokumentumok tartalmazzák a duális képzőhely alap-, vagy általános dokumentumoknak megfelelő tevékenysége tervezésének, végrehajtásának és ellenőrzésének dokumentációját, amelyek magában foglalják a működés során keletkező adatok és információk rögzítését is. Pl.: képzési program, szakképzési munkaszerződés, foglalkozási napló.

A duális képzőhelynek meg kell határoznia, hogy a dokumentációs eljárást milyen formában végzi. Ez lehet elektronikus, amelynek keretében az eredeti dokumentumokat PDF formátumban kell őrizni, vagy lehet papír alapú. A folyamat lezárását követően a folyamatok során keletkezett dokumentumokat a duális képzőhely az általános selejtezési szabályok alapján köteles megőrizni.

## Mellékletek

### 1. melléklet

A duális képzőhely által meghatározott minőségcélok xxx. év

Sorszám	Minőségcél	Felelős személy(ek)	Módszer	Értékelés (Legkésőbb a tárgyévet követő évben meghatározandó)
<i>Példa</i>	<i>A duális képzőhely tanulói létszámának növelése a színvonal megtartása mellett</i>	<i>A duális képzőhely vezetője</i>	<i>Bemutató napok tartása, felvehető tanulói létszám növelése, stb.</i>	
1.				
2.				
3.				

Alulírott, xxx akként nyilatkozom, hogy a minőségcélok meghatározása során figyelembe vettem:

- a tanulók érdekeit, igényeit és elvárásait,
- a jogszabályi és a képzési programba foglalt követelményeket,
- a kapcsolatban álló szakképző intézmények elvárásait,
- a minőségi szempontrendszerben meghatározott kialakítandó folyamatok eredményességét,
- a folyamatok fejlesztési lehetőségeit, valamint
- a külső partnerek érdekeit és igényeit

a duális képzőhely valamennyi szervezeti egysége tekintetében.

Keltezés helye és ideje:

.....

Aláírás helye  
(duális képzőhely vezetője)

## 2. melléklet

### Formanyomtatvány a minőségcélok meghatározásához

*A formanyomtatvány kitöltése abban az esetben kötelező, amennyiben az alábbiak közül egyik sem teljesült. Amennyiben valamelyik eset teljesült, kérjük, aláhúzással jelezze.*

Tárgyévben részt vett egy legalább 8 órás szakmai/minőségbiztosítási képzésen

Tárgyévben részt vett egy legalább 1 szakmai kiállításon

Tárgyévben előfizetett szakmai folyóíratra

A duális képzőhely legalább egy tanulója a tárgyévben indult valamelyik szakmai versenyen

Egyéb:

*A minőségcélok meghatározása érdekében kérjük, válaszoljon az alábbi kérdésekre:*

**1. Mit kíván a képzéssel kapcsolatos folyamatokon javítani a következő évben? Ennek mi az oka?**

*A javítandó folyamatok felsorolása:*

*A javítás szükségességének okai:*

**2. Mennyi időt vagy egyéb erőforrást fordít erre? (A megfelelő rész aláhúzandó)**

*1-10 nap,      10-50 nap,      50-100 nap,      100-nál több nap*

*Erőforrások felsorolása:*

**3. Ki és hogyan ellenőrzi, hogy sikerült-e megvalósítani a célját?**

*Az ellenőrzést végző személy megnevezése:*

**4. Milyen határidővel ellenőrzi a cél megvalósultságát?**

*1-50 nap                      50-100 nap                      100-nál több nap*

**5. Milyen folyamatokon kíván fejleszteni a következő évben?**

*A fejlesztendő folyamatok felsorolása:*

**6. Milyen lépéseket kíván tenni a tanulók igényeinek és elvárásainak a kielégítése érdekében?**

*A tervezett lépések felsorolása:*

**7. Mire büszke az elmúlt időszak eredményeiből?**

*Az eredmények felsorolása:*

**8. Meg tudja ezeket az eredményeket a következő időszakban is ismételni? (A megfelelő rész aláhúzendó)**

*igen*

*nem*

Dátum:

.....

Aláírás helye

### 3. melléklet

#### Nyilatkozat a minőségi kritériumok teljesüléséért felelős személyről

*Kérjük, nevezze meg azt a személyt, aki a duális képzőhely tekintetében felelős a minőségi kritériumok teljesüléséért:*

Név:

Beosztás:

*Kérjük, nyilatkozzon arra vonatkozóan, hogy az első számú vezető hogyan vesz részt a minőségi kritériumok érvényesítésében (pl.: a mérés ellenőrzés eredményeit kiértékeli, a kiértékelt eredmények alapján elvégzi a visszacsatolást, helyesbítő intézkedésekről dönt, stb.):*

A minőségi kritériumok érvényesítése érdekében tett intézkedések felsorolása:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....
7. ....
8. ....
9. ....
10. ....

Dátum:

.....

Aláírás helye



#### 4. melléklet

##### A folyamattervezés és folyamatszabályozás rögzítéséhez

*A folyamattervezés és folyamatszabályozás rögzítése érdekében kérjük, hogy röviden válaszoljon az alábbi kérdésre:*

**Kérjük, röviden határozza meg, hogy milyen módszereket kíván igénybe venni a folyamatok mérése, felügyelete és elemzése érdekében.** *(Például: hogyan kívánja kiértékelni a tanulmányi eredményeket, hogyan kívánja mérni a tanulói elégedettséget, hogyan kívánja ellenőrizni a képzés hatékonyságát, hogyan kívánja kezelni a „nem megfelelést”, milyen intézkedéseket kíván tenni a „nem megfelelés” kiküszöbölése érdekében, hogyan kívánja meghatározni a sikeres vizsgák arányát, stb.)*

**A folyamatok mérése, felügyelete és elemzése érdekében igénybe venni kívánt módszerek felsorolása:**

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....
7. ....
8. ....
9. ....

Az önálló folyamatszabályozási módszerek helyett a képzési program folyamatszabályozását kívánom alkalmazni:

Igen

Nem

Keltezés helye és ideje:

.....

Aláírás helye  
(duális képzőhely vezetője)

## 5. melléklet

### Kérdőív a tanulói elégedettség felmérésére

*Kérjük, hogy válaszoljon az alábbi kérdésekre a képzéssel kapcsolatos tanulói elégedettség felmérése érdekében. (a 10-es skálán az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem elégedett, míg a 10-es azt jelenti, hogy teljes mértékben elégedett. Természetesen a közbülső (2-9) kódokkal árnyalhatja véleményét.)*

**Mennyire elégedett az elvégzett képzés oktatóival?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

A képzés oktatója mennyire vette figyelembe az egyéni képességek közötti különbözőségeket?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mennyiben támogatták az elvégzett feladatok és az alkalmazott módszerek a cél elérését?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mennyiben jelent meg a kiemelt figyelmet igénylő tanulókkal való foglalkozás képzés során?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

A képzés oktatója mennyire vette figyelembe az egyéni képességek közötti különbözőségeket?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Mennyire elégedett a képzéshez biztosított tananyagok színvonalával?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Mennyire elégedett a gyakorlati képzés színvonalával?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Mennyire elégedett a duális képzőhely által biztosított tárgyi feltételekkel?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Mennyire elégedett a duális képzőhely által a megszerzett tudás ellenőrzésére megszervezett vizsga színvonalával?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Elérte-e a képzés a célját, az mennyiben felelt meg az elvárásainak?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Ajánlaná-e ismerőseinek a duális képzőhely valamely képzését?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Egyéb észrevétel, megjegyzés** *(Például a fejlesztésre/javításra szoruló területek felsorolása)*

.....  
.....  
.....

Keltezés helye és ideje:

## 6. melléklet

### Elégedettségmérés kiértékelése

A duális képzőhely megnevezése:

A képzés megnevezése:

A képzésen részt vett tanulók létszáma a kérőív kitöltésekor:

Az értékelhető kérdőívek száma:

A kérdőívekre adott válaszok kérdésenkénti összesítése:

*(Az egyes kérdésekre 1-10-ig pontozhat, melynél az 1-es pontszám a nagyon rosszat, míg a 10-es pontszám a példaértékű szintet jelenti.)*

1. Mennyire elégedett az elvégzett képzés oktatóival?
2. A képzés oktatója mennyire vette figyelembe az egyéni képességek közötti különbségeket?
3. Mennyiben támogatták az elvégzett feladatok és az alkalmazott módszerek a cél elérését?
4. Mennyiben jelent meg a kiemelt figyelmet igénylő tanulókkal való foglalkozás képzés során?
5. A képzés oktatója mennyire vette figyelembe az egyéni képességek közötti különbségeket?
6. Mennyire elégedett a képzéshez biztosított tananyagok színvonalával?
7. Mennyire elégedett a gyakorlati képzés színvonalával?
8. Mennyire elégedett a duális képzőhely által biztosított tárgyi feltételekkel?
9. Mennyire elégedett a duális képzőhely által a megszerzett tudás ellenőrzésére megszervezett vizsga színvonalával?
10. Elérte-e a képzés a célját, az mennyiben felelt meg az elvárásainak?
11. Ajánlaná-e ismerőseinek a duális képzőhely valamely képzését?

Keltezés helye és ideje:

.....  
Aláírás helye

## 7. melléklet

### Szakképző intézmények elégedettségi kérdőíve

#### A duális képzőhely megnevezése:

Az alábbi kérdésekre kérjük, 1-10 közötti szám megjelölésével válaszoljon. (az 1-es pontszám a nagyon rosszat, míg a 10-es pontszám a példaértékű szintet jelenti.)

1. Mennyire elégedett a duális képzőhellyel való kapcsolattartással?
2. A duális képzőhely mennyire vette figyelembe a szakképző intézmény sajátosságait a duális képzés megszervezésénél?
3. Mennyire volt együttműködő a duális képzőhely a szakképző intézménnyel?
4. Mennyiben segítette a tanulók fejlődését a duális képzőhely?
5. A duális képzőhely oktatói mennyire vették figyelembe az egyéni képességek közötti különbségeket?
6. Mennyire elégedett a duális képzőhely által biztosított munkák és eszközök színvonalával?
7. Mennyire elégedett a duális képzőhelyen nyújtott szakmai munkával?
8. Mennyire elégedett a duális képzőhely által biztosított oktatási helyszínnel?
9. A duális képzőhelyen tartott szakmai oktatás mennyiben mozdította elő a tanulók tanulmányi előrehaladását?

Keltezés helye és ideje:

.....

Aláírás helye

## 8. melléklet

Javaslat helyesbítő, illetve megelőző tevékenységek kezdeményezésére

*Kérjük, válaszoljon az alábbi kérdésekre:*

- 1. A dokumentált mérés eredménye a duális képzőhely kitűzött céljaihoz képest milyen eltéréseket mutat?**

.....

- 2. Melyek a működés során ténylegesen bekövetkezett problémák?**

.....

- 3. Kérjük, határozza meg a működés során ténylegesen bekövetkezett problémák okait.**

.....

- 4. Kérjük, hogy tegyen javaslatot a működés során ténylegesen bekövetkezett problémák kezelésére vonatkozóan.**

.....

- 5. A panaszok kezelésére milyen intézkedéseket fog alkalmazni, milyen határidőben ad a panaszokra válasz?**

.....

- 6. Milyen helyesbítő illetve megelőző tevékenységek bevezetését tartja indokoltnak?**

.....

Keltezés helye és ideje:

.....

Aláírás helye

(a duálisképzőhely vezetője által kijelölt, vezető beosztású személy)

A feltárt okok megszüntetésére irányuló helyesbítő, illetve megelőző intézkedéseket  
(A megfelelő válasz aláhúzással jelölendő)

elrendelem.

nem rendelem el.

Keltezés helye és ideje:

.....

Aláírás helye

(duális képzőhely vezetője)

## 9. melléklet

A dokumentációval kapcsolatos alapvető információk megjelöléséhez

1. Melyek a duális képzőhely kritikus dokumentumai (pl.: szabályzatok, eljárásrendek, munkavégzési dokumentumok, stb.)?

.....

2. A papír alapú dokumentumok őrzési helyének és idejének megjelölése:

.....

3. A kizárólag elektronikus létező dokumentumok őrzési helye és ideje, illetve elérhetőségének, illetve őrzési idejének megjelölése:

.....

4. Kérjük, jelölje meg a dokumentumok selejtezésének a módját:

.....

5. Kérjük, jelölje meg a dokumentumok teljeskörű kezeléséért felelős személyt (pl.: minőségi szempontrendszerért felelős vezető, ügyvezető, stb.)

.....

Keltezés helye és ideje:

.....

Aláírás helye

(a duálisképzőhely vezetője által kijelölt, vezető beosztású személy)